

PROPOSAL INOVASI PELAYANAN PUBLIK

"TAK KENDOR"

(TrAnsparasi aKses KEberadaan daN Data ORmas)

INOVASI PELAYANAN ONLINE DALAM PENERBITAN SURAT KETERANGAN
KEBERADAAN ORGANISASI (SKKO) DAN PEMUTAKHIRAN DATA ORMAS
SECARA DIGITAL



OLEH:

KANTOR KESATUAN BANGSA DAN POLITIK (KESBANGPOL)
KOTA PAYAKUMBUH

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Organisasi Kemasyarakatan (Ormas) maupun Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) merupakan mitra strategis pemerintah daerah dalam mengawal roda pembangunan dan menjaga kondusivitas sosial politik di tengah masyarakat. Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik (Kesbangpol) Kota Payakumbuh memiliki tugas pokok dan fungsi penting dalam melakukan pendaftaran, pendataan, verifikasi keberadaan, serta monitoring aktivitas administrasi ormas yang tumbuh dan berkembang di wilayah Kota Payakumbuh.

Salah satu wujud pelayanan publik krusial bagi ormas adalah penerbitan Surat Keterangan Keberadaan Organisasi (SKKO) sebagai bukti legalitas aktivitas pengurus di tingkat daerah. Selain itu, dinamika internal organisasi seperti perubahan struktur kepengurusan, domisili sekretariat, maupun masa berlaku AD/ART mewajibkan setiap ormas untuk senantiasa melakukan pemutakhiran (update) data informasi organisasi secara berkala pada Kantor Kesbangpol.

Namun pada realitasnya, proses pengurusan SKKO baru maupun pemutakhiran data berkala selama ini masih menerapkan metode konvensional. Pengurus ormas diwajibkan hadir secara fisik ke Kantor Kesbangpol dengan membawa tumpukan berkas dokumen administrasi. Hal ini kerap kali memicu beberapa kendala operasional, seperti terbatasnya waktu pengurus ormas yang mayoritas memiliki kesibukan profesi lain di luar organisasi, biaya transportasi, hingga lamanya waktu antrean penyerahan berkas. Hambatan mobilitas fisik ini menyebabkan banyak ormas menunda kewajiban melaporkan perubahan struktur organisasi, sehingga database internal pemerintah daerah menjadi tidak sinkron atau tidak mutakhir (outdated).

Menyikapi tuntutan zaman dan sejalan dengan komitmen implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018, Kantor Kesbangpol Kota Payakumbuh meluncurkan inovasi pelayanan publik taktis berbasis digital. Inovasi ini dirancang guna memangkas birokrasi tatap muka, mempermudah pelaporan organisasi, dan mewujudkan akurasi data ormas yang valid tanpa membebani masyarakat dengan aplikasi baru yang menyulitkan.

1.2 Maksud dan Tujuan

Maksud dari penyusunan proposal inovasi ini adalah membangun sistem pelayanan publik online yang responsif dan inklusif dalam mengelola administrasi organisasi kemasyarakatan di Kota Payakumbuh.

Adapun tujuan dari pelaksanaan inovasi ini adalah:

1. Memberikan kemudahan akses bagi pengurus ormas dalam mengajukan permohonan Surat Keterangan Keberadaan Organisasi (SKKO).
2. Menyediakan sarana digital yang praktis bagi ormas untuk melakukan pemutakhiran (update) data informasi dan kepengurusan secara berkala.
3. Meningkatkan transparansi, akurasi, dan keterbukaan akses data keberadaan ormas yang terdaftar di wilayah Kota Payakumbuh.
4. Mengoptimalkan efisiensi waktu, tenaga, dan biaya operasional bagi masyarakat/pengurus organisasi.

BAB II

PROFIL INOVASI

2.1 Identitas Inovasi

Inovasi pelayanan publik ini diberi nama **"TAK KENDOR"**, yang merupakan akronim dari ***TrAnsparasi aKses KEberadaan dan Data ORmas***. Nama ini mencerminkan semangat Kantor Kesbangpol Kota Payakumbuh yang pantang surut dan terus konsisten dalam meningkatkan mutu pelayanan publik serta memperkuat keterbukaan data keorganisasian daerah.

2.2 Deskripsi dan Karakteristik Inovasi

"TAK KENDOR" merupakan terobosan layanan online berbasis percakapan (conversational banking/government style) yang memanfaatkan infrastruktur media **WhatsApp Messenger** menuju nomor operator resmi Kantor Kesbangpol Kota Payakumbuh. Karakteristik utama dari inovasi ini terletak pada aspek kepraktisan (user-friendly). Pemerintah daerah tidak mewajibkan ormas untuk mengunduh aplikasi khusus yang memerlukan kapasitas memori gawai besar atau mempelajari pengoperasian situs web yang rumit.

Melalui nomor operator "TAK KENDOR", pengurus ormas dapat berkonsultasi, mengirim berkas persyaratan dalam format digital (foto/PDF), melakukan verifikasi berkas, hingga menerima hasil akhir dokumen SKKO. Inovasi ini memfasilitasi dua fitur utama: pertama, pengurusan awal SKKO secara paperless, dan kedua, kanal verifikasi kilat pemutakhiran berkas perubahan susunan kepengurusan apabila terjadi reshuffle internal organisasi. Dengan demikian, akurasi data ormas tetap terjaga secara dinamis dan real-time.

BAB III

MEKANISME DAN ALUR PELAYANAN

3.1 Kondisi Sebelum Inovasi

Sebelum implementasi layanan "TAK KENDOR", tata cara pengurusan administrasi ormas berjalan melalui tahapan konvensional berikut:

1. Pengurus ormas mengumpulkan dokumen fisik persyaratan (akta notaris, AD/ART, SK pengurus, surat domisili, foto sekretariat) ke dalam map.
2. Perwakilan pengurus harus meluangkan waktu khusus untuk datang langsung ke Kantor Kesbangpol Payakumbuh pada jam kerja.
3. Berkas diserahkan di loket pelayanan untuk diperiksa manual oleh petugas.
4. Apabila ditemukan kekurangan atau kesalahan ketik pada dokumen, pengurus wajib kembali ke sekretariat untuk memperbaikinya dan datang ulang ke kantor di hari lain.
5. Proses tunggu pencetakan SKKO memerlukan waktu beberapa hari, sehingga pengurus harus datang kembali untuk kedua kalinya guna mengambil dokumen fisik yang sudah terbit.

3.2 Kondisi Setelah Inovasi

Hadirnya layanan digital "TAK KENDOR" mengubah seluruh alur pelayanan menjadi serba digital dan meminimalisir kontak fisik langsung:

1. **Akses Kontak Awal:** Pengurus ormas mengirim pesan chat ke nomor WhatsApp resmi Operator "TAK KENDOR" Kantor Kesbangpol.
2. **Pemberian Panduan & Format:** Operator merespon otomatis/manual dengan mengirimkan format formulir data digital serta daftar dokumen yang perlu dilampirkan.
3. **Unggah Berkas Mandiri:** Pengurus mengisi formulir dan langsung mengunggah file PDF/Foto kelengkapan berkas kepengurusan atau permohonan SKKO melalui ruang chat WhatsApp.
4. **Verifikasi Elektronik Interaktif:** Petugas memeriksa dokumen digital tersebut. Komunikasi perbaikan berkas dilakukan secara real-time melalui interaksi chat. Pengurus cukup mengirimkan ulang revisi dokumen via WhatsApp tanpa perlu beranjak dari tempat aktivitasnya.
5. **Penyerahan Produk Layanan Digital:** Setelah berkas divalidasi, SKKO dicetak atau ditandatangani secara elektronik (TTE). File dokumen digital ormas yang sah dikirim kembali ke pemohon dalam bentuk PDF resmi melalui WhatsApp. Data baru tersebut otomatis memperbarui database digital internal Kesbangpol.

BAB IV

MANFAAT DAN DAMPAK INOVASI

4.1 Manfaat Bagi Masyarakat

1. **Birokrasi Praktis & Fleksibel** : Proses update data data kepengurusan dan permohonan SKKO dapat dilakukan kapan saja tanpa terikat keharusan hadir fisik ke kantor.
2. **Pencegahan Berkas Terselip** : Seluruh riwayat pengiriman file digital tersimpan aman dalam histori chat dan sistem cloud storage.
3. **Nol Biaya Operasional** : Menghemat pengeluaran transportasi pengurus ormas secara signifikan.

4.2 Manfaat Bagi Kantor Kesbangpol

1. **Peningkatan Kinerja**: Mengurangi kerumunan dan penumpukan antrean fisik di ruang pelayanan Kantor Kesbangpol.
2. **Digitalisasi Pengarsipan**: Memudahkan pelacakan riwayat penerbitan izin secara digital melalui database nomor operator.
3. **Nilai Indeks Kepuasan**: Meningkatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kota Payakumbuh dalam evaluasi pelayanan publik daerah.

BAB V

PENUTUP

Inovasi layanan "TAK KENDOR" (TrAnsparasi aKses KEberadaaN dan Data ORmas) merupakan implementasi nyata dari keseriusan Kantor Kesbangpol Kota Payakumbuh dalam menghadirkan pelayanan publik yang adaptif terhadap kemajuan teknologi informasi. Melalui pemanfaatan media WhatsApp yang sangat merakyat, hambatan jarak dan waktu yang selama ini dirasakan oleh para pengurus ormas di Kota Payakumbuh berhasil dieliminasi secara total.

Dengan dukungan dan implementasi berkelanjutan dari inovasi "TAK KENDOR" ini, diharapkan tata kelola administrasi keorganisasian kemasyarakatan di Kota Payakumbuh dapat berjalan semakin transparan, akuntabel, serta memberikan kontribusi positif yang berkesinambungan dalam pelayanan publik terpadu daerah.

DATA INOVATOR

1. PROFIL INOVATOR

NAMA : DIPA SURYA PERSADA, SSTP, M.M
NIP : 198302082001121002
JABATAN : KEPALA KANTOR
INSTANSI : KANTOR KESBANGPOL KOTA PAYAKUMBUH

2. PELAKSANA INOVASI

NAMA : NIKEN AGRIYENA, S.Sos, M.Si
NIP : 19830828 200701 2 001
JABATAN : KASI PEMBINAAN POLITIK DAN KETENTRAMAN
INSTANSI : KANTOR KESBANGPOL KOTA PAYAKUMBUH

NAMA : DEVITRA, S.sos
NIP : 19840624 202521 1 013
JABATAN : PENATA LAYANAN OPERASIONAL
INSTANSI : KANTOR KESBANGPOL KOTA PAYAKUMBUH